



Actualité 9-1-1 au CRTC

1. MYSTIFICATION DES DONNÉES DE L'APPELANT



Permettre aux Canadiens de se protéger contre les télécommunications indésirables non sollicitées et

illicites : c'est le titre de la Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom [CRTC 2016-442](#), publiée le 7 novembre 2016 par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Le CRTC ordonne ainsi aux fournisseurs de services de télécommunication qui offrent des services téléphoniques de détail de lui présenter, dans les 180 jours de cette décision, un rapport décrivant les services de filtrage facultatifs présentement offerts aux abonnés ou qui le seront sous peu.

De plus, l'organisme demande au Comité directeur sur l'interconnexion (CDCI) d'élaborer des pratiques susceptibles de bloquer les appels manifestement illicites à l'échelle du réseau. Le CDCI doit présenter un rapport de ses conclusions dans les 90 jours suivant la date de la décision. Le CRTC a d'ailleurs signé [une entente de collaboration](#) avec son vis-à-vis américain (FCC) le 17 novembre à ce sujet.

Bien que cette Politique vise principalement les activités commerciales importunes, frauduleuses ou illicites, nous suivrons les conclusions des travaux. En effet, la mystification des données de l'appelant (*spoofing*) est généralement utilisée aussi dans les cas de *Swatting* (canular téléphonique au 9-1-1 pour faire croire, par exemple, au besoin d'une intervention d'urgence chez un particulier).

Certains outils développés afin de contrer les appels importuns pourraient donc s'avérer utiles également aux centres d'appels 9-1-1.

2. AUDIENCES PUBLIQUES- CADRE RÉGLEMENTAIRE DU SERVICE 9-1-1 PG



Photo : Carif.ca

Le CRTC a transmis les invitations à participer aux [audiences](#) qui se tiendront à Gatineau, à compter du 16 janvier 2017, dans le dossier de l'établissement d'un cadre réglementaire pour le service 9-1-1 de prochaine

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

génération.

La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) sera présente, afin de présenter les points de vue et les préoccupations des centres d'appels d'urgence 9-1-1 des municipalités du Québec et de répondre aux questions des conseillers. On pourra suivre ces audiences par liaison audio en direct sur la page d'accueil du site www.crtc.gc.ca, et les notes sténographiques seront disponibles sur le [site de l'instance](#) le jour suivant. Plus de détails seront fournis dans notre prochaine édition.

3. CHANGEMENTS INQUIÉTANTS AU SERVICE LOCAL DE BASE AUTONOME

Le CRTC a publié, le 16 novembre 2016, la Décision de télécom [CRTC 2016-453](#), *Bell Canada – Demande concernant la conformité aux obligations relatives au service 9-1-1 évolué sans fil de la Phase II pour les entreprises de services locaux titulaires qui fournissent le service local de base autonome au moyen d'un réseau sans fil mobile*.

Cette décision affecte, entre autres, des milliers d'abonnés au Québec à un service fixe dans certains endroits moins densément peuplés. La ligne téléphonique dans ces cas, n'est pas reliée par fil au réseau téléphonique, mais par une liaison radio. Une antenne chez l'abonné permet d'acheminer les appels par le réseau sans fil, ce qui est moins coûteux que de construire des installations filaires de raccordement. Lors d'un appel 9-1-1 dans ces cas, actuellement, l'affichage automatique d'adresse (AAA) de l'abonné applicable au service filaire est transmis au centre 9-1-1, ce qui permet de savoir exactement d'où l'appel provient. On parle alors d'un service local de base fixe, utilisant une boucle locale sans fil.

Les enjeux pour la sécurité publique des abonnés à un service de base fixe semblent escamotés dans la décision précitée, traitée par le CRTC comme une simple clarification réglementaire. Si notre compréhension est la bonne, l'application de cette décision pourrait résulter en une réduction de la qualité du service d'urgence actuel et accroître les risques potentiels pour les d'abonnés utilisant ce type d'interconnexion au réseau et ce, à leur insu.

Le CRTC confirme que toutes les entreprises de services locaux titulaires (anciens monopoles) qui fournissent le service local de base (donc fixe) autonome dans les circonscriptions non

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

réglementées (pour le moment...) au moyen d'un réseau sans fil mobile doivent : - fournir le service 9-1-1 évolué sans fil de la Phase II, partout où un centre d'appels de la sécurité publique le permet, pour tenir lieu des obligations relatives au service 9-1-1 évolué.

En clair, ces abonnés à un service fixe seront désormais considérés comme des abonnés à un service mobile pour les fins du service 9-1-1. L'envoi automatique de l'adresse de l'abonné de service fixe sera plutôt remplacé par des coordonnées de localisation cellulaire (longitude et latitude), beaucoup moins précises, surtout en zone rurale. Et ce, d'autant plus que les fournisseurs de service sans fil refusent de fournir automatiquement l'adresse de l'abonné lors d'un appel 9-1-1.

Cette instance s'est déroulée sans qu'aucun représentant des centres d'appels d'urgence ne soit interpellé, et sans non plus que ne soit sollicité l'avis du Groupe de travail Services d'urgence.

Nous étudions le dossier, afin de décider d'éventuels recours en révision, compte tenu d'un recul apparent pour la sécurité de milliers d'abonnés au Québec et ailleurs.

4. FIT 84 : PROCESSUS D'ALERTE LORS DE PANNES DU RÉSEAU 9-1-1

M. Fadi Dabliz, directeur des services d'urgence 9-1-1 de Bell Canada, a soumis la contribution n° [ESCO0539b](#) du 16 novembre 2016 au Groupe de travail Services d'urgence, dans le cadre des travaux du Formulaire d'identification de [tâche 84](#). Cette démarche consiste à développer un processus de notification des pannes du réseau 9-1-1 au pays, à titre de suivi de la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2016-165](#), *Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1*.

La contribution décrit de façon générale (en langue anglaise) le processus d'alerte appliqué dans le territoire de Bell (au Québec, entre autres), lors de trois types de pannes du réseau 9-1-1. Vos commentaires sont les bienvenus et nous les transmettrons au GTSU.

5. TELUS : TARIFS DU 9-1-1 AU QUÉBEC



Le CRTC a publié, le 18 novembre 2016, la Décision de télécom [CRTC 2016-455](#), *Société TELUS Communications – De-*

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

mande de révision du tarif de son service public d'appel d'urgence 9-1-1 au Québec.

Les éléments de ce dossier, initié en novembre 2014, ont été présentés dans des [éditions précédentes](#). En résumé, TELUS demandait que les frais de réseau 9-1-1, réclamés des abonnés filaires de détail dans son territoire d'entreprise locale titulaire au Québec (ancien monopole), soient [haussés](#) du tarif actuel de 0,14 \$, identique à celui de Bell, à plutôt 0,22 \$/mois.

Le CRTC rejette la demande de TELUS. Le tarif du service 9-1-1 est classé « gelé », et l'exception au gel tarifaire proposée par l'entreprise n'est pas jugée justifiée. Par conséquent, les abonnés filaires dans le territoire de desserte de TELUS au Québec continueront de profiter du service 9-1-1 au tarif lié à celui de Bell.

L'entreprise justifiait cette demande par des coûts additionnels encourus à la suite de sa décision, en 2014, d'acheminer les appels 9-1-1 de ses commutateurs locaux aux commutateurs 9-1-1 en tandem de Bell au Québec. Elle pouvait ainsi offrir la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels sans fil entrants dans les délais prescrits par le CRTC.

Le Conseil indique toutefois que ce tarif « gelé » pourrait être révisé, lors de l'implantation du service 9-1-1 de prochaine génération.

6. ATTAQUES DES CENTRES 9-1-1 PAR DÉNI DE SERVICE : TRAVAUX TERMINÉS

À la suite de la Décision de télécom [CRTC 2015-432](#), Groupe de travail Réseau du CDCI – Rapport de consensus sur les recommandations visant à régler la question des attaques par déni de service en téléphonie contre les centres d'appels de la sécurité publique (voir l'édition [d'octobre 2015](#)), le CRTC avait demandé la production d'outils d'information et de guides pour les centres d'appels.

Ces derniers ont déjà été ou seront bientôt transmis par les fournisseurs de réseaux 9-1-1 à tous les centres d'appels de la sécurité publique du pays.

Le CRTC recommandait également aux centres d'appels de prendre connaissance du rapport de consensus [NIRE054](#) du Groupe de travail réseau, à l'origine de sa décision. Malheureusement, ce document n'a pas été traduit en français.

Cela met fin aux travaux sur les attaques par déni de service en téléphonie, entrepris dans le cadre de la [tâche 79](#) au sein du Groupe de travail services d'urgence (GTSU) du CRTC. Cette dé-

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

marche avait été entreprise à la suite d'incidents survenus chez nos voisins américains. On demandait parfois même des rançons afin de faire cesser l'attaque contre des centres 9-1-1.

Nouvelles du Texto au 9-1-1



1- La [CAMPAGNE NATIONALE D'INFORMATION](#) sur le service de [Texto au 9-1-1](#) de l'Association canadienne des télécommunications sans fil [et du CRTC](#) a été lancée le 1^{er} décembre, en vue de souligner la [Journée internationale](#) des personnes handicapées le 3 décembre.

On cherche à joindre les personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP), susceptibles de profiter de ce service qui leur est réservé. Le nombre d'inscrits au 1^{er} décembre est toujours bien en-deçà de celui de la clientèle ciblée au Québec et au Canada. Du matériel d'information a été distribué aux centres d'appels d'urgence et des vidéos explicatives du service, offertes en langue des signes québécoise ainsi qu'en *American Sign Language*, sont offertes en ligne.

Les centres d'appels d'urgence sont invités à communiquer ces renseignements aux organismes et associations de personnes SMTP de leur territoire, ainsi que dans les médias locaux.

2- SERVICE T911 DÉPLOYÉ : Le centre 9-1-1 de la Ville de Laval offre le service de texto au 9-1-1 réservé aux personnes SMTP depuis le 1^{er} décembre 2016, alors que celui de Saint-Jean-sur-Richelieu a [annoncé](#) qu'il offrira le service à compter du 12 décembre. Enfin, la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent prévoit l'offrir à compter du 1^{er} janvier 2017. Tous les centres 9-1-1 du Québec auront alors déployé ce nouveau service.

3- UNE NUANCE À SIGNALER : lors de l'appel 9-1-1 d'une personne inscrite au service de texto au 9-1-1 réservé aux personnes SMTP, le proposé devrait normalement voir s'afficher automatiquement la classe de service TXF ou TXE, afin de lui permettre d'initier une session texto pour répondre.

Le numéro de téléphone de l'appelant, suite à l'enregistrement préalable de l'usager, est en effet l'élément déclencheur pour l'association d'un appel sans fil avec une des deux classes de

Nouvelles du Texto au 9-1-1 (suite)

service du T9-1-1. Mais les fournisseurs de service sans fil et le fournisseur 9-1-1 ne peuvent garantir l'acheminement automatique du numéro de téléphone à dix chiffres de l'appelant avec chaque affichage ANI/ALI.

Dans certains cas particuliers (par exemple, les appels effectués en itinérance, ceux utilisant le signal radio le plus fort), l'information sur la classe de service de l'abonné [pourrait](#) ne pas s'afficher. Le centre 9-1-1 ne serait alors jamais informé d'une classe de service T9-1-1, ce qui surviendrait [à l'insu de l'appelant](#). Dans ces cas, le centre 9-1-1 recevra, par défaut, l'affichage d'un numéro de téléphone du type 911-XXX-XXXX, avec une classe de service commune à tous les appels sans fil. Cela pourrait conduire au traitement de l'appel comme un appel silencieux ou accidentel. Ce problème potentiel avait été souligné durant les travaux relatifs à l'établissement du T9-1-1.

Certifications de conformité

Le ministre de la Sécurité publique a signé, le 17 novembre 2016, le renouvellement du certificat de conformité aux normes gouvernementales du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Granby, ainsi que le second renouvellement de celui de la Centrale d'appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA).

Déplacements d'urgence – outils produits par l'APSAM et l'APSSAP



Un appel d'urgence au service 9-1-1 se traduit le plus souvent par l'envoi de policiers sur les lieux de l'incident.

Les conducteurs de véhicules de police ressentent une grande pression à répondre prestement à l'urgence. Cette réalité est parfois source d'accidents et de blessures, sinon parfois de décès.

Les Associations paritaires pour la santé et la sécurité du travail, secteur « [affaires municipales](#) » (APSAM) et secteur « [administration provinciale](#) » (APSSAP) ont [publié](#), le 7 novembre, des [recommandations](#) et des [lignes directrices](#) pour les policiers en déplacement urgent, rappelant l'importance de faire vite, mais tout en évitant les risques inutiles. Une [affiche](#) éloquent, *Intervenir... oui, mais en vie*, a été distribuée dans les postes de police afin de sensibiliser les policiers.

9-1-1 : changement de structure chez Bell

Bell Le groupe 9-1-1 de Bell forme dorénavant une unité opérationnelle autonome, relevant directement d'un vice-président. Son mandat inclut le soutien et l'évolution des réseaux 9-1-1 au niveau national, et l'équipe 9-1-1 de Bell à Québec est intégrée à la nouvelle unité. M. Fadi Dabliz est le directeur de ce nouveau service, depuis le 7 novembre. Il était auparavant directeur associé des services d'urgence 9-1-1 de Bell. Bilingue, il est basé à Toronto.

Cette annonce nous réjouit pour l'avenir du développement des réseaux 9-1-1. Elle témoigne de l'importance accordée par l'entreprise à ce service, ainsi qu'à la transition vers le 9-1-1 de prochaine génération. Fournisseur du réseau 9-1-1 au Québec, entre autres, Bell assume le service pour environ 80 % de la population canadienne.

Sondage sur le stress opérationnel : extension

University of Regina Plus de 3 500 personnes ont déjà répondu au sondage national sur le stress opérationnel des premiers répondants et des autres membres du personnel de la sécurité publique (y compris, entre autres, les préposés aux appels d'urgence et les répartiteurs).

Ce projet, qui a pour but de documenter le phénomène, est mené par l'[Institut](#) canadien de recherche et de traitement en sécurité publique de l'Université de Regina, et ce, avec le [soutien personnel](#) du ministre fédéral de la Sécurité publique.

La période de réponse est prolongée jusqu'au 31 janvier 2017, afin de recueillir davantage de données. De plus [amples renseignements](#) sur ce projet sont offerts en ligne, tout comme le sondage [à compléter](#) en français (± 20 minutes).

Expérience en Ontario : livrer un défibrillateur avec un drone

Des ambulanciers paramédics du comté de [Renfrew](#), dans l'est ontarien (adjacent au Québec), mènent actuellement une [expérience](#) afin d'acheminer un défibrillateur externe automatisé (DEA) grâce à un drone. On vise à sauver des vies en milieu rural, en attendant l'arrivée des ambulanciers.

En moyenne, seulement 10 % des personnes qui souffrent d'arrêt cardiaque à

Expérience en Ontario : livrer un défibrillateur avec un drone

l'extérieur d'un hôpital survivent. On estime que de précieuses minutes pourraient ainsi être gagnées, puisqu'un défibrillateur doit être utilisé dans les minutes suivant un arrêt cardiaque, afin d'assurer la survie d'un patient.



Photo : CBC / Radio-Canada / Ashley Burke

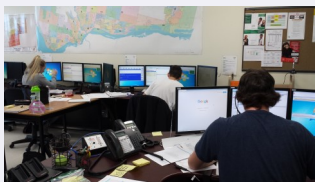
Le chef des [paramédics du comté](#) souhaite voir la mise en place, d'ici cinq ans, d'un service 9-1-1 où des pilotes travailleraient en collaboration avec les répartiteurs, afin de faire voler les drones à distance. Une fois un drone arrivé sur les lieux d'une urgence, le répartiteur médical d'urgence pourrait guider la personne qui a appelé le 9-1-1 afin d'utiliser le DEA. Le répartiteur resterait ensuite en communication avec cette personne jusqu'à l'arrivée des services d'urgence.

Transports Canada suit de près les essais en cours et a émis les permis nécessaires. Une entente a été conclue avec le fabricant de drones [InDro Robotics Inc.](#), afin d'obtenir une exemption du ministère pour permettre le vol des appareils au-delà de la ligne de vue des pilotes. Cette firme, reconnue par Transports Canada comme un opérateur sécuritaire, a déjà obtenu ce genre d'exemption dans le passé. Le type de drone utilisé coûte environ 10 000 \$. Un dossier prometteur à suivre.

Signalons que l'EENA, en Europe, a publié le 24 novembre un [guide d'utilisation des drones](#) afin de répondre aux urgences (en langue anglaise).

Sources partielles : Radio-Canada/Ottawa-Gatineau /Ottawa Sun

Exercice multi-intervenants au Collège La Cité



Remerciements à M. Sylvain Cousineau pour sa collaboration et la photo

Des étudiants des programmes Soins paramédicaux, Thérapie respiratoire, Communication 9-1-1, Services d'incendie, Techniques des services policiers, Services juridiques, Tech-

Exercice multi-intervenants au Collège La Cité (suite)

niques de travail social et Technique d'esthétique du Collège La Cité, à Ottawa, ont participé, le 18 novembre, à [une vaste simulation](#) d'une situation d'urgence : un fireur fou, actif dans un bar où se trouvent plusieurs centaines de personnes, cause plusieurs décès, fait de nombreux blessés et s'enfuit.

D'une durée de plus de deux heures, l'exercice a réuni près de 400 personnes (étudiants, enseignants, experts externes/observateurs). En plus du bâtiment simulant le bar, on avait aussi recréé une salle d'urgence médicale afin d'augmenter le réalisme de la situation.

Les étudiants du programme Communication 9-1-1 ont, tout au long de l'exercice, géré les appels signalant l'attaque, la répartition ainsi que les télécommunications. Les participants ont apprécié cette expérience, qualifiée de succès.

Wind Mobile devient Freedom Mobile



Le fournisseur de services sans fil *Wind Mobile* (4^e en importance au Canada) a changé son nom, le 21 novembre, pour [Freedom Mobile](#). L'entreprise compterait environ un million d'abonnés, concentrés principalement en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique. Les centres d'appels d'urgence primaires et secondaires devraient avoir reçu un avis à cet effet ainsi que les coordonnées afin de joindre le centre des opérations d'urgence de l'entreprise.

Épidémie de surdoses en Colombie-Britannique

Devant l'explosion du nombre de cas de surdoses en Colombie-Britannique, le gouvernement provincial a [annoncé](#), le 25 novembre 2016, un investissement additionnel de 5 M \$ pour les paramédics et les répartiteurs des centres de communication santé de la province.

Au cours de la semaine précédente, le nombre de signalements effectué au 9-1-1 pour des surdoses a atteint un record historique (494, dans la seule région du Grand Vancouver). L'ingestion, l'injection ou l'exposition topique (peau, muqueuse) au fentanyl peut

Épidémie de surdoses en Colombie-Britannique (suite)

causer une détresse respiratoire et la mort.



Les surdoses dues au fentanyl représentent 62 % des causes de décès par surdoses et elles entraînent maintenant plus de décès que les accidents d'automobile : deux morts par jour en moyenne dans cette province. Cette drogue dangereuse, en provenance d'Asie, fait aussi des ravages partout au Canada, y compris [au Québec](#).

Les sommes additionnelles consenties par la Colombie-Britannique augmenteront, entre autres, le soutien en matière de supervision. On veut aider les répartiteurs à trier et à répartir plus efficacement les cas les plus graves, afin que les ambulances reprennent la route plus rapidement et puissent répondre à d'autres appels. On veut aussi optimiser la capacité du centre de communication santé de Vancouver à surveiller et à trier les cas complexes, afin de mieux soutenir le travail des ambulanciers paramédicaux.

Nouveau produit non approuvé



Des centres 9-1-1 en Ontario et en Nouvelle-Écosse ont commencé à recevoir plusieurs appels 9-1-1 « tests » émanant d'appareils [911 Help Now](#), de type pendentifs, vendus en ligne. Ces appareils ne communiquent pas avec un centre d'appels intermédiaire, [mais bien au 9-1-1](#).

Ils fonctionnent sans abonnement cellulaire et sans payer de taxe 9-1-1. Ils profitent de la possibilité de communiquer avec le 9-1-1 avec un appareil cellulaire désactivé, mais au prix de l'absence de données d'identification. La qualité sonore de la communication vocale laisserait parfois à désirer.

Environ 2 000 appareils auraient été vendus au Canada par le [Shopping Channel](#), lié à Rogers. Le produit est maintenant retiré. Il peut toutefois encore être acquis par l'intermédiaire d'un [autre site d'achats en ligne](#) ou directement du fabricant. Un signe qui confirme la nécessité de la réflexion en cours au GTSU sur le maintien de l'accès au 9-1-1 par des appareils sans fil désactivés, ou fonctionnant selon le même principe.

Actualité 9-1-1 aux États-Unis



Le groupe de travail du FCC* sur l'organisation optimale des centres d'appels de la sécurité publique, en vue du passage au 9-1-1 de prochaine génération, a tenu une rencontre publique le 2 décembre 2016 afin de présenter les nouveaux rapports de ses trois sous-groupes de travail (cybersécurité, organisation optimale du service et allocation des ressources financières). On peut prendre connaissance des [documents déposés](#) sur le [site web](#) du groupe de travail.

* Federal Communications Commission, organisme américain de réglementation des télécommunications.

Paris : un centre d'appels d'urgence regroupé



La multiplicité des [différents numéros d'urgence](#) utilisés en France (au moins 16!), le nombre de centres de réponse, d'acteurs en cause et les chasses gardées sont toujours une réalité. L'usage et la promotion du numéro unique 1-1-2 en vue d'améliorer la réponse d'urgence à l'échelle nationale (parfois perçu comme un service pour les touristes) n'est pas encore chose faite. L'[European Emergency Number Association \(EENA\)](#) a d'ailleurs souligné ce fait de [façon humoristique](#), en décembre 2015, en rappelant que les citoyens ne peuvent mémoriser une vaste panoplie de numéros.

Un geste récent constitue le premier pas dans la bonne direction dans la région parisienne : la [préfecture de police de Paris](#) a inauguré, le 15 novembre, sa plateforme unique afin de traiter les appels du 17, 18 et 112 et de cibler plus rapidement les urgences. Ce service, en plus de rapprocher la police et les pompiers, mutualise les appels en provenance de Paris et de sa petite couronne. On projette de traiter annuellement environ 4 M d'appels. Ce territoire devrait compter l'ajout, dès l'été 2017, des départements des Hauts-de-Seine et du Val-de-Marne.

Installée dans la [casernes Champerret](#), centre opérationnel de la brigade de [sapeurs-pompiers de Paris](#), la plateforme occupe 1 000 m², et 32 postes de travail sont partagés entre les pompiers et les policiers. Désormais, les équipes sont unifiées et coordonnées pour une

Paris : un centre d'appels d'urgence regroupé (suite)

plus grande efficacité opérationnelle, à la suite d'un investissement de 4 M €. Les services préhospitaliers ([SAMU](#)), qui ne sont pas encore intégrés à la plateforme, font l'objet d'une étude de rapprochement.

Cégep Beauce-Appalaches : bourses d'excellence



Dans le cadre de son programme de [reconnaissance des acquis et des compétences](#) pour les préposés aux appels d'urgence, le Cégep Beauce-Appalaches remet des bourses afin de souligner l'excellence du dossier scolaire. MM. Karl Rupp-Nantel et Mathieu Lacombe, respectivement d'Urgences-Santé et de la Régie intermunicipale de police Thérèse-De Blainville, se sont ainsi mérités chacun une bourse de 400 \$, le 19 novembre, à la suite de l'obtention de leur attestation d'études collégiales (AEC) de répartiteur en centre d'appels d'urgence.

Le Cégep Beauce-Appalaches remercie de leur précieuse collaboration les nombreux centres d'appels qui ont accepté de recevoir des stagiaires, du 17 au 21 octobre. Dix-sept étudiants ont ainsi pu obtenir leur [AEC de répartiteur d'appels d'urgence](#), le 4 novembre. L'institution d'enseignement invite les centres d'appels d'urgence à lui [transmettre](#) leurs offres d'emploi, pour en informer ses finissants.

Collaboration de Mme Sylvie Dallaire, CBA

Le congrès 2016 de l'ACUQ en quelques photos



Le congrès 2016 de l'ACUQ en quelques photos (suite)



Le nouveau conseil d'administration de l'ACUQ : Au premier rang: Mme Sylvie Garnneau (Repentigny) Mme Carole Raïche, présidente (CAUREQ), Mme Johanne Marotte (RIP de Roussillon). Au second rang : M. Michel Gendron (Groupe CLR), M. Daniel Girard (CCSMCQ), M. Sylvain Goyette (Gatineau) et M. Pierre Foucault (Montréal)

Photos : gracieuseté © Pat Collin
(www.photopatcollin.com)

Meilleurs vœux



Crédit Photo : [Anne Dirkse/Flickr](#) -

La Voie lactée, Concordia (Pakistan)

Nous offrons nos meilleurs vœux à nos lecteurs, à l'occasion des fêtes de fin d'année, et pour une année 2017 remplie de réalisations et de succès.

Contribution au bulletin

Si vous désirez apporter une contribution au bulletin, faire une suggestion de sujet ou un commentaire, partager une réalisation de votre équipe, témoigner d'une expérience particulière ou nous informer d'une activité pouvant intéresser nos abonnés, transmettez vos textes ou photographies à l'adresse courriel: info@agence911.org.

Publié pour la communauté des personnes intéressées par le service 9-1-1 au Québec.

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit :
info@agence911.org

Éditeur :
Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Comité de lecture :
Pierre Foucault, Richard Leblanc, Éric Leclerc

Mise en page :
Léne St-Germain

Coordonnées de l'Agence :
2954, boulevard Laurier, bureau 300
Québec (Québec) Canada G1V 4T2
Téléphone : 418 653-3911
Sans frais : 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ :
1370, rue Notre-Dame Ouest
Montréal (Québec) Canada H3C 1K8
info@acuq.qc.ca
Téléphone : 514 282-2747

Les textes publiés ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'Agence ou de l'ACUQ.

Les hyperliens étaient fonctionnels lors de la publication et leur contenu n'engage que la responsabilité de leurs auteurs.

© Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle de ce bulletin à des fins non commerciales est autorisée, à la condition toutefois de citer la source.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec